



**Ajuntament
de Barcelona**

Institut Municipal d'Informàtica

Direcció de Planificació d'Aprovisionament TIC i Gestió Econòmica

C. Tànger, 98, pl 11
08018 - Barcelona
Telèfon 93 291 81 00
www.bcn.cat

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PER A LA CONTRACTACIÓ DE LA PRESTACIÓ DE SERVEIS PER A GESTIÓ DELS ACTIUS DE PROGRAMARI DE L'AJUNTAMENT DE BARCELONA, L'AVAlUACIÓ DE LA MADURESA DE LA PRÒPIA GESTIÓ I LA PROPOSTA DE LA TRANSFORMACIÓ EVOLUTIVA DE LA MATEIXA, AMB MESURES DE CONTRACTACIÓ SOSTENIBLE

ÍNDIX

1. INTRODUCCIÓ	4
1.1. ANTECEDENTS	4
1.2. SITUACIÓ ACTUAL	4
2. OBJECTE	5
3. ABAST DEL CONTRACTE	5
3.1. SERVEI GESTIÓ SAM	6
3.1.1. GESTIÓ DE LA PLATAFORMA FLEXNET	6
3.1.2. GESTIÓ DE L'INVENTARI	6
3.2. SERVEI DE CONSULTORIA	6
3.3. SERVEI D'AVALUACIÓ DE LA MADURESA	7
4. INVENTARI DE RECURSOS	9
4.1. PROGRAMARI GESTIONAT	9
4.2. PROGRAMARI NO GESTIONAT	10
4.3. MÒDULS SOLUCIÓ FLEXERA INTEGRATS	11
5. ORGANITZACIÓ I MODEL DE RELACIÓ	11
5.1. FUNCIONS	11
5.2. COMITÈS	12
5.2.1. COMITÈ DE SEGUIMENT DEL CONTRACTE	13
5.2.2. COMITÈ DE SEGUIMENT DELS SERVEIS	13
6. GESTIÓ DEL CONEIXEMENT	14
7. FASES DELS SERVEIS	15
7.1. FASES DEL SERVEI SERVEI GESTIÓ SAM	15
7.1.1. FASE D'ACCEPTACIÓ DEL SERVEI	15
7.1.2. FASE D'EXECUCIÓ DEL SERVEI	16
7.1.3. FASE DE DEVOLUCIÓ DEL SERVEI	16
7.2. FASES DEL SERVEI DE CONSULTORIA	17
7.3. FASES DEL SERVEI AVALUACIÓ MADURESA	17
8. EQUIP DE TREBALL	18
8.1. PERFILS	18
8.2. DIMENSIONAMENT	20

8.3. REQUISITS I EXPERIÈNCIA	21
8.4. MANTENIMENT DE L'EQUIP DE TREBALL.....	22
8.5. CALENDARI LABORAL DE L'EQUIP DE TREBALL	22
9. CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE	23
9.1. LOCALITZACIÓ.....	23
9.2. HORARI.....	23
9.3. INFRAESTRUCTURA NECESSÀRIA PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI.	23
9.4. EINES	24
9.4.1. EINES DE SUPORT OPERATIU	24
9.4.2. EINES DE GESTIÓ DE SERVEIS TIC	24
9.5. IDIOMA.....	25
10. OFERTA ECONÒMICA.....	25
10.1. FACTURACIÓ.....	26
11. PROPOSTA TÈCNICA.....	27
11.1. CONTINGUT SOBRE ELECTRÒNIC B.....	27
11.2. CONTINGUT SOBRE ELECTRÒNIC C.....	29
12. CLAUSULES GENERALS DE SEGURETAT.....	29
12.1. SEGURETAT DELS SISTEMES D'INFORMACIÓ I PROTECCIÓ DE DADES.....	29
12.2. COMPLIMENT NORMATIU	30
12.2.1. CONTROL DEL COMPLIMENT NORMATIU	31
12.3. RESPONSABLE DE SEGURETAT	31
12.4. CLÀUSULA DE PROPIETAT INTEL·LECTUAL.....	31
12.5. CONFIDENCIALITAT	32
12.6. CLÀUSULA PROGRAMARI DE L'AJUNTAMENT.....	32
ANNEX 1: INFORMACIÓ ADDICIONAL / ACLARIMENTS.....	34



1. INTRODUCCIÓ

L'Institut Municipal d'Informàtica (IMI en endavant), com a Organisme Autònom de l'Ajuntament de Barcelona i atenent a la seva missió d'assegurar la correcta prestació dels serveis informàtics a tota la corporació municipal, ha incorporat en el seu catàleg de serveis la Gestió d'Actius de Software o també Gestió d'Actius de Programari, i també coneguda com a gestió SAM – Software Asset Management en les seves sigles en anglès - per a la gestió i optimització del llicenciament de programari i solucions que s'empren en les diferents gerències municipals. Aquest servei es basa en l'ús d'un programari que permet el descobriment dels equips connectats a la xarxa municipal i que fan servir programari corporatiu, amb l'objectiu de relacionar-los amb els contractes de llicències en vigor d'aquest programari.

1.1. ANTECEDENTS

L'IMI va adoptar la solució basada en el programari Flexera (solució també coneguda amb el nom de plataforma FlexNet) i durant l'any 2016 es van fer les primeres passes per a la gestió del llicenciament amb l'administració que aporta aquest programari, instal·lat en un servidor corporatiu i amb una base de dades pròpies, que permet, per una banda, descobrir tots els dispositius (estacions de treball i servidors) connectats a la xarxa corporativa i, per a l'altra, relacionar tot el programari instal·lat en aquests equips amb els contractes de llicenciament de programari que l'IMI manté actius.

D'aquesta manera, la solució Flexera s'alimenta de la relació dels principals contractes de programari que l'IMI ha subscrit amb els fabricants o proveïdors de programari i en el descobriment de l'ús que es fa en els dispositius, pot presentar un informe sobre l'ús de les llicències i el seu desplegament en el conjunt de les estacions de treball i servidors de l'Ajuntament de Barcelona.

La finalitat d'aquest servei és la millora en el control sobre el parc de programari, les seves implicacions econòmiques i l'optimització de recursos. En línies generals permet realitzar una prospecció de costos, elaborar auditories internes i preveure ajustament de necessitats i solucions del servei que l'IMI presta.

1.2. SITUACIÓ ACTUAL

La gestió d'actius de programari es realitza, actualment, des de l'Oficina de Gestió d'Actius de la Direcció de Planificació d'Aprovisionament TIC i Gestió Econòmica de l'IMI. La gestió es basa en les llicències del programari Flexera que l'IMI disposa i amb les que es gestiona el llicenciament d'un número limitat de fabricants de programari. Per a assolir els objectius de l'Oficina de Gestió d'Actius, es considera que cal iniciar un procés d'anàlisi de la maduresa de la gestió actual a la vegada que s'analitzen noves tendències del mercat i es proposa un full de ruta, amb l'objectiu de progressar la gestió d'actius de programari de l'Ajuntament de Barcelona mitjantçant una transformació evolutiva.



Aquesta proposta de transformació evolutiva que ha d'incloure les línies mestres del futur més proper de la gestió d'actius de programari (*Servei d'Avaluació de la Maduresa*) ha de ser compatible, en el temps, amb la gestió del parc de llicències ja contractades per l'Ajuntament de Barcelona (*Servei Gestió SAM*), en les diferents modalitats que els fabricants ofereixen.

Aquesta situació esdevé motivada per

- a) l'augment constant dels costos del programari en l'esquema pressupostari de l'IMI fan que una gestió d'actius de programari amb processos SAM es consideri com una part clau de l'estratègia d'una organització com l'IMI.
- b) la complexitat de gestionar el programari actualment contractat i el seu llicenciament, així com la identificació, gestió i mitigació del risc associat a la pròpia gestió d'actius de programari en tot el cicle de vida propi, tenint en compte factors com:
 - La comprensió del dret d'ús del programari, diferents per a cada fabricant i programari.
 - Les diferents opcions de llicenciament disponibles en el mercat (propietat, subscripció), així com la seva mesura (usuaris, dispositius, cores, token,...).
 - La diversitat de models de prestació del llicenciament de programari, en diferents plataformes i infraestructures (en instal.lacions en CPD local [on-premise], o en instal.lacions remotes [cloud]).
 - El processos d'auditoria dels propis fabricants, en augment significatiu en els últims anys.

Per tant, l'IMI té la necessitat d'adquirir els serveis per a mantenir el servei actual de gestió de programari mentre s'analitza les solucions que poden formar part d'un full de ruta que actualitzi aquesta gestió, i així proporcionar un servei eficient i de qualitat a l'Ajuntament de Barcelona en el control dels dispositius que es connecten en relació amb el llicenciament de programari contractat, motius pels quals fa que esdevingui un servei d'interès públic.

2. OBJECTE

L'objecte del contracte és prestació de serveis per a la gestió dels actius de programari de l'Ajuntament de Barcelona, l'avaluació de la maduresa de la pròpia gestió i la proposta de la transformació evolutiva de la mateixa, amb mesures de contractació pública sostenible.

3. ABAST DEL CONTRACTE

Els serveis que formen part d'aquest contracte són:



3.1. SERVEI GESTIÓ SAM

Aquest servei es prestarà durant tota la durada del contracte i de manera continuada. L'adjudicatari procedirà a gestionar els actius de programari que actualment formen part de l'Oficina de Gestió d'Actius de l'IMI i inclourà, com a mínim, les següents activitats:

3.1.1. GESTIÓ DE LA PLATAFORMA FLEXNET

- Manteniment del repositori de contractes i llicenciament
- Gestió de la plataforma actual FlexNet, vetllant pel servei continuat de la mateixa i de la integritat de les dades i els serveis que s'hi inclouen.
- L'aplicació de pegats del propi producte o de seguretat
- La possible migració a noves versions i/o plataformes d'infraestructures físiques.

En el cas d'aplicació de pegats i/o de migració a noves versions i/o plataforma d'infraestructura física, l'adjudicatari haurà de incloure en les seves activitats la migració de la plataforma FlexNet, de manera integrada en el model de CPD de l'IMI i la validació de la mateixa.

3.1.2. GESTIÓ DE L'INVENTARI

- Manteniment dels inventaris de llicenciament, atenent a canvis, migracions i renovacions dels contractes.
- Manteniment del repositori centralitzat de contractes de llicenciament de programari basat en la solució de programari Flexera.
- Ús de les dades contingudes en eines corporatives de l'IMI que poden permetre alimentar la base de dades Flexera per al manteniment d'un inventari actualitzat (Easyvista, SCCM)
- Elaboració d'informes de l'estat del llicenciament gestionat. Aquests informes poden ser
 - o Periòdics (setmanals, mensuals)
 - o Esporàdics 'on demand', a petició de l'IMI

3.2. SERVEI DE CONSULTORIA



Aquest servei es prestarà durant tota la durada del contracte i en paral·lel al servei indicat en el punt 3.1 del present plec de prescripcions tècniques.

El Servei de Consultoria és un servei amb una naturalesa específica considerada com a sota demanda. L'IMI requerirà l'adjudicatari a prestar aquest servei indicant les activitats, el calendari, els objectius i els entregables resultants de les mateixes.

Les activitats principals que es poden agrupar sota aquest servei són les següents:

- Realització d'estudis i/o auditories internes de l'estat de llicenciament¹
- Suport a estudis i/o auditories externes de l'estat de llicenciament²
- Suport en els processos de negociació de contractes de llicenciament
- Interpretació legal dels contractes de llicenciament, determinant drets i obligacions que s'hi atorguen a l'IMI.
- Consultoria especialitzada respecte del llicenciament de programari i la gestió SAM.
- Suport en la redacció de plecs per a la licitació de la contractació de llicenciament.

L'adjudicatari haurà de presentar un equip tècnic i legal capaç de garantir un suport expert sobre, com a mínim, tots els fabricants de llicenciament que se citen en el quadre del punt 4.1 del present plec de prescripcions tècniques.

3.3. SERVEI D'AVALUACIÓ DE LA MADURESA

Aquest servei es prestarà durant els quatre primers mesos del contracte, sent prioritari iniciar-lo al dia següent de la formalització del contracte i en paral·lel al servei indicat en el punt 3.1 del present plec de prescripcions tècniques. L'adjudicatari prestarà aquest servei en el termini que s'indica i presentarà els informes que s'hi requereixen en les dates determinades.

L'adjudicatari procedirà a fer una avaluació de la maduresa dels processos que comporta la gestió de l'Oficina de Gestió d'Actius de l'IMI i presentarà un informe amb les propostes de millora i transformació evolutiva de la mateixa, valorant, com a mínim, els següents paràmetres:

¹ S'entén com a interna aquella activitat a realitzar per part de l'adjudicatari a petició de l'IMI en la que realitzarà un estudi de l'estat de llicenciament per a avaluar la situació actual del mateix dins l'organització municipal. De manera exclusivament informativa, s'exposa l'exemple de la petició de realitzar un estudi de "*Situació actual del llicenciament Adobe i ús de les llicències*".

² S'entén com a externa aquella activitat a realitzar per part de l'adjudicatari a petició de l'IMI en la que col·laborarà amb l'IMI davant la petició d'una auditoria per part, habitualment, d'un fabricant. De manera exclusivament informativa, s'exposa l'exemple de la petició de suport a l'IMI per a la realització de l' "*Auditoria del llicenciament SAP i ús de les llicències a petició del fabricant SAP*".



- Establir metodologia de treball i lliurament del servei que permeti assegurar els standards de qualitat
- Anàlisi, revisió i evolució del procés SAM en el mapa de processos de l'IMI, incloent l'alta/baixa/modificacions del usuaris que es defineixen en els diferents portals de fabricants o als que s'assigna una llicència corporativa.
- Definició de procediments específics per a noves activitats.
- Gestió de requeriments en les eines de gestió, incloent un estudi de mercat de les eines de gestió d'actius.
- Definició, implementació i medició d'indicadors (KPI).
- Definició d'un model d'inventari normalitzat preparat pels canvis, migracions, renovacions o substitucions de programari corporatiu. Aquest model ha d'incloure les eines i les fonts d'informació oportunes per a assolir l'objectiu indicat.
- Elaboració d'un pla anual d'auditories internes orientades a conèixer el grau de compliment dels termes contractuals de programari davant els drets d'adquisició, ús o subscripció que formen part de la cartera d'actius de programari de l'IMI .
- Elaboració d'un pla de conscienciació i formació per al personal de l'IMI orientat a la integració de la gestió d'actius de programari en el mapa d'activitats generals de l'IMI.
- Recomanacions de mesures a prendre per a mitigar els possibles riscos d'incompliment.
- Pla d'extracció de dades de les diferents fonts disponibles.
- Interpretació legal dels contractes de programari, indicant drets i obligacions de les parts.
- Suport en la redacció de plecs per a la licitació i contractació d'ús de programari.
- Suport en la negociació amb les parts implicades per a la contractació de programari.
- Suport en la negociació amb les parts implicades per a la contractació de la migració a entorns cloud.
- Avaluació dels programaris/fabricants que consten en la taula del punt 3.2.2 del present plec i que, per la seva rellevància, es podrien incorporar a la gestió d'actius SAM.
- Assessorament en l'ús del programari, tant del ja contractat com del proposat a futur amb l'objectiu d'optimitzar l'ús i els costos associats.
- Assessorament i anàlisi comparatiu de contractació de determinats fabricants en entitats de titularitat pública.
- Suport i assessorament en auditories, tant externes amb els diferents fabricants com les internes d'autoavaluació.
- Redacció d'informes associats a les activitats de la gestió d'actius de programari, proposant, entre altres el format dels informes de
 - o La pròpia gestió d'actius de programari

- Inventari del llicenciament contractat
 - Inventari del programari, versionat i evolucions, incloent els riscos d'obsolescència i seguretat dels mateixos.
 - Propostes de conciliació entre les instal·lacions detectades i els drets d'ús per a cada fabricant, amb recomanacions d'optimització i millora.
- Tot i que no forma part de l'estratègia de l'IMI a curt termini, es realitzarà un estudi del full de ruta a seguir per a convertir la gestió d'actius SAM en una gestió d'actius ITAM, ressaltant els beneficis, riscos i avaluant un calendari aproximat per a assolir aquest objectiu.

4. INVENTARI DE RECURSOS

4.1. PROGRAMARI GESTIONAT

A continuació, i a nivell informatiu, s'especifiquen els programaris/fabricants els contractes dels quals gestiona l'Oficina de Gestió d'Actius de l'IMI, s'han incorporat a la solució Flexera i formen part de l'activitat dels serveis inclosos en l'apartat Servei Gestió SAM.

Programaris/Fabricant
Adobe
Autodesk
Bentley Systems
IBM
Microsoft
Opentext
Oracle
SAP

Aquesta taula pot ser modificada, segons criteri de l'IMI, per motius de servei, estratègia o urgència. Aquesta modificació serà comunicada a l'adjudicatari en un termini suficient per a que prengui les mesures adequades per a adaptar-se a la mateixa.



4.2. PROGRAMARI NO GESTIONAT

A continuació, i a nivell informatiu, s'especifiquen els programaris/fabricants els contractes dels quals gestiona l'Oficina de Gestió d'Actius de l'IMI però no s'han incorporat a la solució Flexera i, inicialment, no formen part de l'activitat dels serveis inclosos en l'apartat Servei Gestió SAM.

Programaris/Fabricant
ArcGis (ESRI)
Archer (ArcherIRM)
Automic (Automic Software GmbH)
BEDEC (ITEC)
BKM (Baratz)
Nimsoft (CA)
Cloudera
DSM (EPI.USE Labs)
Easyvista
ElasticSearch
FluxiconDISCO
GetAccess (Entrust)
Hootsuite
InMagic
Intergraph
Invesdoc
MAPIA (Infraplan)
Nebula (Vintegris)
Natural/Adabas/ARIS (SAG)
Sciforma
SLM-INDI (SIA)
Webex (CISCO)
Winward



Aquesta taula pot ser modificada, segons criteri de l'IMI, per motius de servei, estratègia o urgència. Aquesta modificació serà comunicada a l'adjudicatari en un termini suficient per a que prengui les mesures adequades per a adaptar-se a la mateixa.

4.3. MÒDULS SOLUCIÓ FLEXERA INTEGRATS

A continuació, i a nivell informatiu, s'especifiquen els mòduls de la solució Flexera que, en aquests moments, s'han integrat i formen part de l'activitat dels serveis inclosos en l'apartat Servei Gestió SAM.

Mòdul Flexera
FlexNet Manager for Clients
FlexNet Manager for Datacenters
FlexNet Manager for SAP Applications

Aquesta taula pot ser modificada, segons criteri de l'IMI, per motius de servei, estratègia o urgència. Aquesta modificació serà comunicada a l'adjudicatari en un termini suficient per a que prengui les mesures adequades per a adaptar-se a la mateixa.

5. ORGANITZACIÓ I MODEL DE RELACIÓ

Per a la correcta execució del present contracte s'ha dissenyat un model de relació que té com objectiu definir les funcions i responsabilitats de l'adjudicatari i de l'IMI per tal d'assegurar el compliment de les obligacions de cadascuna de les parts.

Els licitadors hauran de presentar una proposta de model de relació que cobreixi, com a mínim, i desenvolupi el que s'indica en aquest apartat. Aquesta proposta pot ampliar, millorar i detallar, partint de les directrius aquí marcades, l'organització proposada i l'esquema específic de la relació amb l'IMI així com els mecanismes de control propis del servei.

El Model de Relació es basa en els elements següents:

5.1. FUNCIONS

En l'execució del present contracte, s'estableixen les següents funcions:

Responsable de contracte: L'adjudicatari nomenarà un interlocutor i representant principal entre l'empresa adjudicatària i el responsable del contracte nomenat per l'IMI. Serà el responsable d'assegurar el compliment dels terminis acordats, així com la qualitat i l'adequació dels serveis objecte d'aquest contracte, i l'execució dels objectius del contracte, adaptant-se en tot moment a la metodologia i els estàndards de l'IMI. Hi haurà un únic responsable de contracte i es mantindrà durant tota la vida del contracte, tant en la gestió comercial com en la provisió del servei, i fins a la devolució del mateix.

Responsable Coordinador del Servei: L'adjudicatari nomenarà un responsable del servei que vetllarà per la supervisió i control de la dedicació de l'equip de treball assignat, la coordinació de l'equip i els recursos assignats als serveis del contracte, el reporting i la qualitat del mateix, el compliment de les fites que s'estableixin i la prestació dels serveis d'acord amb les directrius de l'IMI.

5.2. COMITÈS

En l'àmbit d'aquest contracte s'estableixen un total de 2 comitès, per a la gestió i relació entre l'adjudicatari i l'IMI. Cada comitè celebrarà reunions periòdiques i serà responsabilitat de l'adjudicatari la preparació de la documentació necessària i la generació dels informes (acta) amb els temes i acords tractats en la reunió i que compartirà amb els assistents a la reunió. El format de cada informe es definirà a l'inici de l'execució del contracte.

La taula següent presenta un resum de l'àmbit d'aquests comitès:

Comitè	Descripció	Assistents	Entregables
Comitè de Seguiment de Contracte	Seguiment i supervisió de l'execució del contracte	Responsable del Contracte de l'IMI Responsable de Contracte de l'adjudicatari	Acta
Comitè de Seguiment dels Serveis	Seguiment i supervisió de l'estat dels diferents serveis	Responsable del Contracte de l'IMI Responsable Coordinador del Servei de l'adjudicatari	Informe seguiment dels serveis

A continuació s'indiquen les funcions, responsabilitat i periodicitat de les reunions de cada un dels comitès:



5.2.1. COMITÈ DE SEGUIMENT DEL CONTRACTE

El Comitè de Seguiment del Contracte el conformen el Responsable del Contracte nomenat per l'IMI i el Responsable del Contracte nomenat per l'adjudicatari.

Les funcions principals del Comitè de Seguiment del Contracte són les següents :

- L'establiment de mecanismes de control apropiats per a l'adequada supervisió de l'execució del contracte.
- La resolució dels eventuais conflictes que puguin sorgir en l'execució del contracte.
- L'avaluació de la satisfacció, per part de l'IMI, de l'activitat realitzada per l'adjudicatari del servei.
- El seguiment de la facturació dels serveis, d'acord amb el contracte.
- La comprovació de l'acompliment de les obligacions de l'adjudicatari pel què fa a la confidencialitat i seguretat de les dades.

Aquest Comitè de Seguiment del Contracte mantindrà una reunió inicial (Kick-Off) en el moment de l'inici del contracte i, posteriorment, mantindrà una freqüència trimestral per a la celebració de les reunions periòdiques fins a la finalització del contracte. Si ho estimés convenient, l'IMI podrà demanar canvis en la freqüència així com demanar les reunions extraordinàries que consideri necessàries, prèvia comunicació a l'adjudicatari.

Quan a l'assistència a les reunions del Comitè de Seguiment del Contracte, els responsables de contracte poden convidar altres participants, segons el seu criteri, per a assistir en les mateixes.

5.2.2. COMITÈ DE SEGUIMENT DELS SERVEIS

El Comitè de Serveis el conformen el Responsable del Contracte nomenat per l'IMI i el Responsable/Coordinador del Servei nomenat per l'adjudicatari.

Les funcions principals del Comitè de Serveis són les següents:

- La supervisió i seguiment específics dels serveis.
- El compliment de la demanda de serveis, la seva planificació i el seu compliment.
- La revisió del compliment de les fites fixades de manera conjunta per a assolir els objectius de la prestació dels serveis.
- L'avaluació de les possibles ampliacions i/o reduccions de l'abast del contracte.
- La revisió dels acords i indicadors de servei, tant valors actuals com tendències.
- La gestió dels riscos, conflictes i oportunitats dels serveis.
- La revisió, anàlisi i prevenció de les possibles incidències en la prestació dels serveis

Aquest Comitè de Seguiment del Contracte mantindrà una reunió inicial en l'inici del contracte i, posteriorment, establirà un calendari per al seguiment dels diferents serveis. Així,



- a) Pel que fa el seguiment del Servei de Gestió SAM, mantindrà una freqüència quinzenal per a la celebració de les reunions periòdiques fins a la finalització del contracte.
- b) Pel que fa el seguiment del Servei de Consultoria, s'establirà un calendari particular de seguiment del servei, donat la naturalesa particular de prestació del servei sota demanda.
- c) Pel que fa el seguiment del Servei d'Avaluació de la Maduresa, durant la durada de la seva prestació una freqüència setmanal per a la celebració de les reunions periòdiques fins a la finalització del servei.

Si ho estimés convenient, l'IMI podrà demanar canvis en les freqüències especificades així com demanar les reunions extraordinàries que consideri necessàries, prèvia comunicació a l'adjudicatari.

Quan a l'assistència a les reunions del Comitè de Serveis, els responsables de contracte poden convidar altres participants, segons el seu criteri, per a assistir en les mateixes.

6. GESTIÓ DEL CONEIXEMENT

L'IMI considera la gestió del coneixement com un dels pilars del servei d'actius de programari. Tenir una organització estructurada que permeti accedir a la biblioteca de documents que contempli tots els processos de la gestió d'actius, tant de la pròpia plataforma FlexNet com de l'inventari, la confecció d'informes, les actes de seguiment, la formació/conscienciació de la pròpia gestió o els resultats dels estudis i/o auditories internes/externes és fonamental per a la prestació del servei amb garanties.

Per tant, una de les activitats importants de l'adjudicatari del contracte serà la creació d'aquesta biblioteca, establint l'estructura i els processos propis per a la gestió del coneixement, i d'aquesta manera permetre l'accés àgil i fluid a la mateixa, amb l'objectiu de reunir tota la documentació que forma part del servei. D'aquesta manera també es garantirà el retorn a l'IMI del coneixement del servei en el moment de la finalització del contracte i s'assegurarà la continuïtat del servei en etapes posteriors.

La documentació que, com a mínim, ha de formar part d'aquesta biblioteca de la gestió del coneixement serà, com a mínim, la següent:

- La resolució de les incidències i peticions.
- Els diferents inventaris, sigui programari de la plataforma FlexNet com de llicències contractades per l'IMI.
- Les metodologies que s'emprin per a la gestió d'actius.
- La relació de serveis que es prestin, amb la seva documentació diferenciada per serveis i mantinguda actualitzada i completa en tot moment.

Els licitadors hauran de presentar una proposta de gestió de coneixement que cobreixi, com a mínim, i desenvolupi el que s'indica en aquest apartat. Aquesta proposta pot ampliar, millorar i

detallar, partint de les directrius aquí marcades, el plantejament de la gestió del coneixement que s'especifica.

7. FASES DELS SERVEIS

Tal com s'explica en el punt 3 – *Abast del contracte* , es contempla tres tipus diferenciats de serveis:

- El servei Servei Gestió SAM
- El servei de Consultoria
- El servei d'Avaluació de la Maduresa

7.1. FASES DEL SERVEI SERVEI GESTIÓ SAM

Pel que fa el servei Servei Gestió SAM, es considera que, durant la prestació del mateix, es contemplen les següents fases:

- Fase d'acceptació del servei
- Fase d'execució del servei
- Fase de devolució del servei

7.1.1. FASE D'ACCEPTACIÓ DEL SERVEI

La fase d'acceptació del servei s'inicia amb l'adjudicació del contracte i té un durada màxima d'un mes, des de l'endemà de la data de formalització del contracte. Durant aquest període, no s'aplicaran els nivells de servei acordats en aquest plec.

Durant la fase d'acceptació del servei, es duran a terme les següents activitats per part de l'adjudicatari:

- **Transferència:** l'adjudicatari es posarà en contacte amb l'actual proveïdor per començar les tasques de transferència i traspàs del coneixement que ha de permetre la prestació de l'adjudicatari dels serveis que són objecte d'aquest contracte.
- **Prestació:** l'adjudicatari començarà, al final de la fase de transferència, a prestar el servei amb els seus propis mitjans. L'adjudicatari haurà d'assolir els valors objectius requerits en els indicadors i nivells de servei, tot i que el model de penalitzacions no serà aplicat en el transcurs d'aquesta fases.



Els licitadors hauran de presentar una proposta de la fase d'acceptació del servei que cobreixi, com a mínim, i desenvolupi el que s'indica en aquest apartat. Aquesta proposta pot ampliar, millorar i detallar, partint de les directrius aquí marcades, les activitats d'aquesta fase.

7.1.2. FASE D'EXECUCIÓ DEL SERVEI

Un cop finalitzada la fase d'acceptació, l'adjudicatari haurà de prestar el servei que formen part de l'objecte del contracte de manera totalment autònoma. Aquesta fase finalitzarà en el moment que el contracte finalitzi.

7.1.3. FASE DE DEVOLUCIÓ DEL SERVEI

La fase de Devolució del servei es prestarà en paral·lel amb la fase d'execució del servei, sense que resulti cap disminució d'aquest servei que presta l'adjudicatari.

La fase de Devolució es durà a terme seguint les següents indicacions:

- La duració de la fase de Devolució no podrà ser superior a un mes i s'executarà en paral·lel a la finalització de la fase d'execució del servei.
- L'adjudicatari proveirà l'equip necessari per l'acompliment del servei demanat.
- En el cas de ser necessari el traspàs a futurs adjudicataris del servei, aquest es realitzarà durant l'horari de prestació del servei definit.
- La documentació del servei haurà d'estar actualitzada, punt que esdevé fonamental i d'obligat compliment per a una devolució satisfactòria.
- L'adjudicatari informarà i donarà accés a les eines de gestió i als sistemes que corresponguin, prestant la seva col·laboració tècnica tant a l'IMI com, si fos el cas, a un nou adjudicatari del servei per facilitar la continuïtat dels serveis sense interrupcions i amb els nivells de qualitat necessaris.
- Durant l'execució de la fase de Devolució l'adjudicatari actual ha d'assegurar la continuïtat del servei fins la plena assumpció, si s'escau, per part del nou adjudicatari.
- L'IMI no assumirà una dedicació significativa de recursos propis o de l'Ajuntament en les activitats de devolució.

Una vegada el servei hagi entrat en la fase d'execució del servei, l'adjudicatari actualitzarà la seva proposta per a la fase de Devolució del servei amb les dades que hagi recollit amb l'objectiu de redactar un Pla definitiu de Devolució del servei. L'adjudicatari comunicarà i presentarà a l'IMI, en un termini màxim de tres mesos des de la formalització del contracte, el disseny definitiu del Pla de Devolució.

Aquesta actualització i redacció del Pla de Devolució del servei definitiu, i la seva presentació, esdevé una obligació inherent al contracte i es realitzarà sense cap cost per a l'IMI.



En cas de cessament o finalització del contracte, el proveïdor estarà obligat a tornar el control dels serveis objecte del contracte, havent de realitzar en paral·lel els treballs de devolució amb els de prestació del servei, sense cost addicional per l'IMI.

Els licitadors hauran de presentar una proposta de la fase de Devolució del servei que cobreixi, com a mínim, i desenvolupi el que s'indica en aquest apartat. Aquesta proposta pot ampliar, millorar i detallar, partint de les directrius aquí marcades, les activitats d'aquesta fase.

7.2. FASES DEL SERVEI DE CONSULTORIA

En paral·lel a la prestació del servei Servei Gestió SAM i des del dia següent a la formalització del contracte, s'iniciarà el Servei de Consultoria, amb una única fase, amb els objectius que s'indiquen al punt 3.2 del present plec de prescripcions tècniques.

Aquest servei es prestarà durant tota la vida del contracte. Al ser un servei amb una naturalesa específica de inici de tasques i finalització de les mateixes sota demanda de l'IMI, en cada petició s'establirà el calendari de les mateixes, els objectius i els entregables resultants que s'espera de la mateixa.

7.3. FASES DEL SERVEI AVALUACIÓ MADURESA

En paral·lel a la prestació del servei Servei Gestió SAM i des del dia següent a la formalització del contracte, s'iniciarà el servei d'avaluació de maduresa, amb una única fase, amb els objectius que s'indiquen al punt 3.3 del present plec de prescripcions tècniques.

Aquest servei haurà de finalitzar, com a màxim, en un termini de quatre mesos des de la formalització del contracte, prèvia acceptació per part de l'IMI d'aquesta finalització, i l'adjudicatari presentarà un informe amb les conclusions i propostes de futur (*full de ruta*) en un termini màxim de quinze dies després de finalitzar aquest servei.

És imprescindible que els terminis indicats en el paràgraf anterior es compleixin de manera correcta. En cas contrari, el seu incompliment pot ser motiu de penalització.

Els licitadors hauran de presentar una proposta de la fase de Servei d'Avaluació de la Maduresa que cobreixi, com a mínim, i desenvolupi el que s'indica en aquest apartat. Aquesta proposta pot ampliar, millorar i detallar, partint de les directrius aquí marcades, les activitats d'aquesta fase.

8. EQUIP DE TREBALL

Amb l'objectiu de garantir els serveis descrits en aquest plec, es requerirà l'assignació d'un equip de treball format per personal especialitzat en funció del rol que hagi de desenvolupar i de les tecnologies que hagi de gestionar. Aquest equip s'haurà d'ajustar, com a mínim, als perfils, dimensionament, requisits i experiència que s'indiquen a continuació.

8.1. PERFILS

En aquest capítol es defineixen els recursos que es consideren necessari, com a mínim, per a la prestació del servei i que han de formar part de l'estructura organitzativa que proposi el licitador pel servei demandat, així com de les principals funcions, que no úniques, que han de desenvolupar. El licitador podrà proposar una ampliació de l'equip.

Responsable de contracte

Les principals funcions són:

- assegurar el compliment del contracte i l'adequació dels serveis objecte d'aquest contracte
- vetllar per l'execució dels objectius del contracte
- Preparar i presentar l'informe de les reunions del Comitè de Seguiment del Contracte.

Responsable Coordinador de Servei

Les principals funcions són:

- coordinar l'equip assignat al contracte
- assegurar el compliment de les fites que s'estableixin i la prestació dels serveis d'acord amb les directrius de l'IMI
- mantenir la interlocució continuada amb els responsables que l'IMI designi a tal efecte.
- Preparar i presentar l'informe de les reunions del Comitè de Serveis.
- Fer el seguiment de les incidències i peticions que rebí l'adjudicatari.



Tècnic de Manteniment SAM

Les principals funcions són:

- Supervisió del servei de la plataforma de l'eina de gestió d'actius
- Actualització de versions i pegats de seguretats
- Coordinació amb els equips gestors del CPD de l'IMI del bon estat de les còpies de seguretat de les bases de dades de l'eina de gestió d'actius.
- Incorporació de dades a la plataforma de noves adquisicions o renovacions de llicenciament.
- Gestió de l'inventari i redacció dels informes d'indicadors
- Atenció i resolució de les incidències del servei
- Preparar i executar els canvis d'infraestructura i/o configuració de l'eina de gestió d'actius
- Recollir les dades i elaborar els informes periòdics acordats
- Anàlisi de fabricants i redacció dels informes de compliment contractual dels programaris inclosos en la gestió d'actius, incloent el capítol de riscos per fabricant/producte.
- Actualització i/o incorporació de fabricants en la plataforma de gestió d'actius.
- Seguiment de la paquetització i distribució de les versions dels programaris
- Realització d'auditories internes de compliment contractual i/o de bon ús dels programaris.

Consultor Analista de Negoci

Les principals funcions són:

- Anàlisi de l'estat de maduresa de la gestió d'actius de l'IMI
- Redactar i presentar un informe resultat de l'anàlisi de maduresa
- Redactar i presentar una proposta de millora que inclogui accions i línies de treball (full de ruta)



Consultor Suport Legal, Normatiu i Auditoria

Les principals funcions són:

- Participar en la realització d'auditories externes de fabricants
- Vetllar pel compliment dels continguts de l'auditoria
- Analitzar el redactat dels informes finals emesos pels fabricants en els processos d'auditoria externa.
- Suport legal a la redacció de plec per a la licitació de nous contractes
- Suport legal davant reclamacions de fabricants de programari
- Suport per a l'adaptació de la contractació de llicenciament a les normatives legals establertes i/o negociació de nous contractes amb els fabricants.

8.2. DIMENSIONAMENT

En aquest capítol es defineix el dimensionament de l'equip de treball que l'IMI considera necessari, com a mínim, per a aconseguir els objectius que formen part d'aquest contracte.

Aquest dimensionament indica, en el quadre següent, la dedicació d'un mínim d'FTEs. El licitador podrà proposar una ampliació del dimensionament que s'indica a continuació:

Perfil	Equivalent IMI	FTE dedicat	Hores/any
Responsable de contracte	A1/A2 nivell 26	1	24
Responsable/Coordinador del Servei SAM	A1/A2 nivell 22	1	360
Tècnic Manteniment SAM	A1/A2 nivell 22	1	1.800
Consultor Analista Negoci	A1/A2 nivell 24	1	600
Consultor Suport Normatiu, Legal i Auditoria	A1/A2 nivell 26	1	400

L'adjudicatari podrà augmentar, en qualsevol moment, el personal qualificat per assolir els serveis acordats. Per a aquest personal excepcional no s'aplicaran els requeriments aplicats a la substitució dels membres de l'equip de treball que s'indiquen més endavant.

8.3. REQUISITS I EXPERIÈNCIA

En aquest capítol es defineixen els requisits i experiència de l'equip de treball que l'IMI considera necessari, com a mínim, per a aconseguir els objectius que formen part d'aquest contracte.

Aquesta relació, tant de requisits com d'experiència, pot ser modificada, a l'alça, per part del licitador en la seva proposta:

Perfil	Requisits
Responsable de contracte	Experiència mínim de 3 anys demostrable com a gestor i responsable de contractes de serveis de gestió d'actius
Responsable/Coordinador del Servei	Experiència mínim de 3 anys demostrable com a coordinador d'equip tècnic de serveis de gestió d'actius
Tècnic Manteniment SAM	Experiència mínim de 2 anys demostrable com a administrador de plataformes d'eines de gestió d'actius SAM.
Consultor Analista Negoci	Experiència mínim de 3 anys demostrable com a responsable d'anàlisi de processos i serveis de gestió d'actius SAM que inclogui la seva implementació basats en certificacions ISO orientades a gestió SAM i model ITAM o equivalent.
Consultor Suport Normatiu, Legal i Auditoria	Titulat universitari en Dret amb experiència mínima de 3 anys demostrable en projectes de suport legal SAM que inclogui <ul style="list-style-type: none">a) Negociació amb fabricants/proveïdors de programarib) Auditories internes de compliment, suport a auditories externes i elaboració de contrainformes

Els licitadors mitjançant una declaració responsable en la forma que s'indica en el plec de clàusules administratives particulars, acreditaran que disposen de l'equip de treball amb l'experiència professional i tecnològica exigida, i que el posaran a disposició del contracte, en cas de resultar adjudicatari.



L'IMI es reserva el dret de verificar les capacitats del personal que participa en el contracte en qualsevol moment.

8.4. MANTENIMENT DE L'EQUIP DE TREBALL

L'empresa adjudicatària haurà de mantenir l'equip de treball adscrit al contracte durant tota la vigència d'aquest.

En cas que s'hagi de produir la substitució d'algun membre de l'equip de treball, sempre i quan no sigui per causes de força major, l'adjudicatari haurà de seguir les següents indicacions:

- a) l'adjudicatari comunicarà a l'IMI, com a mínim 15 dies abans, la incorporació d'una nova persona a l'equip de treball per a dur a terme aquesta substitució.
 - b) El nou membre que substitueixi el membre que abandonarà l'equip de treball haurà d'acreditar, com a mínim, les mateixes característiques professionals i tècniques (perfil, requisits i experiència) que les exigides en els punts 8.1 i 8.3 d'aquest plec de prescripcions tècniques, i la seva dedicació serà, com a mínim, la mateixa que s'indica en el punt 8.2 d'aquest plec de prescripcions tècniques.
 - c) El nou membre haurà de rebre la formació necessària per a incorporar-se a l'equip de treball. Aquesta formació la garantirà l'adjudicatari i serà, sempre, a càrrec seu.
- L'adjudicatari garantirà un període de coexistència, de com a mínim 15 dies, entre la persona que causa baixa en l'equip de treball i la persona que s'incorpora.

L'IMI haurà de donar el seu consentiment a aquesta substitució. En el cas que es produís una substitució sense seguir les anteriors indicacions, aquest fet podrà ser susceptible de sanció.

L'IMI es reserva el dret de sol·licitar el canvi d'un o més membres de l'equip de treball assignat per considerar que incompleix els requisits necessaris per a la prestació del servei, la solvència exigida o haver-se comprovat que les circumstàncies declarades per l'adjudicatari no s'ajusten a la veracitat de les mateixes. El fet d'incompliment per part de l'adjudicatari d'aquestes instruccions podrà ser susceptible de sanció.

8.5. CALENDARI LABORAL DE L'EQUIP DE TREBALL

L'adjudicatari proposarà a l'IMI els diferents calendaris de vacances i festius dels integrants de l'equip de treball en un període d'antelació de 30 dies naturals.

Així mateix, l'adjudicatari resta obligat a notificar prèviament a l'IMI qualsevol absència que es pugués produir dels integrants de l'equip de treball en un termini no superior a 48 hores.



El fet d'incompliment per part de l'adjudicatari d'aquestes instruccions podrà ser susceptible de sanció.

9. CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

A continuació es detallen les condicions d'execució del present contracte.

9.1. LOCALITZACIÓ

L'adjudicatari del present contracte realitzarà la prestació del servei des de les seves instal·lacions.

Cal tenir en compte que, per necessitats del servei, es podria sol·licitar el desplaçament dels professionals de l'equip de l'adjudicatari a les dependències que l'IMI determini, durant períodes concrets, per a la coordinació d'activitats incloses en aquest contracte o per a la comunicació àgil amb altres equips de l'IMI.

En aquestes dependències es proporcionarà el mobiliari, serveis generals d'oficina i connexió a xarxa LAN i accés a Internet; el proveïdor serà el responsable de la provisió de la resta d'equipament necessari per al desenvolupament de l'activitat.

9.2. HORARI

L'adjudicatari del contracte haurà dur a terme la prestació dels serveis en horari de dies laborables, entenent com a tal, els dies que siguin laborables segons el calendari oficial establert.

Excepcionalment, sempre a petició expressa de l'IMI i prèvia aprovació del Comitè de Serveis, l'adjudicatari haurà de prestar els serveis fora de l'horari que s'indica en el paràgraf anterior. Aquesta excepcionalitat està contemplada, per exemple, en activitats com execució de canvis de plataforma o atendre i resoldre incidències en el servei que impedeixin la seva prestació. Aquesta dedicació excepcional no podrà ser objecte de facturació addicional.

9.3. INFRAESTRUCTURA NECESSÀRIA PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI.

El proveïdor haurà d'aportar els medis logístics i tècnics suficients per a la prestació del servei des de les seves instal·lacions.

La connexió amb l'Institut Municipal d'Informàtica s'ha de dur a terme de la següent manera:

- A través de l'establiment d'una LAN-to-LAN entre l'empresa adjudicatària i l'IMI, d'acord amb la normativa establerta per aquest Institut per l'accés remot d'altres organitzacions als seus sistemes d'informació.

- L'establiment de la LAN-to-LAN es podrà realitzar a través d'internet (VPN) o bé a través de medis de comunicació privats (p.e. fibra òptica propietària) sempre i quan la informació viatgi degudament xifrada.
- En cas d'establiment de la connectivitat a través d'internet, és responsabilitat de l'adjudicatari la contractació i manteniment del seu accés a Internet, així com de disposar d'un equip que suporti aquest tipus de connexions i d'un ample de banda suficient per garantir una bona prestació del servei.
- És responsabilitat de l'adjudicatari disposar del personal tècnic necessari per a la correcta configuració dels equips que acaben el circuit VPN del seu costat i dels seus sistemes de seguretat i translació d'adreces IP (si cal), l'IMI col·laborarà en la seva implantació facilitant els paràmetres de configuració i el certificat per a l'equip que acaba el circuit.
- En cas de dificultats per a l'establiment d'aquest circuit, l'IMI es reserva el dret de comprovar, amb equips de la seva propietat, la causa del problema amb l'objectiu de determinar responsabilitats en la resolució de qualsevol incidència.

9.4. EINES

9.4.1. EINES DE SUPORT OPERATIU

L'adjudicatari haurà de fer servir les eines de suport operatiu que l'IMI indiqui per a la prestació del servei.

9.4.2. EINES DE GESTIÓ DE SERVEIS TIC

Actualment l'IMI compta amb una sèrie d'eines utilitzades com a suport dels processos de gestió de serveis TIC que s'esmenten a continuació:

- **HP/SM (Hewlett Packard/Service Manager)** - Gestió d'incidències i problemes: Aplicació client-servidor/intranet mitjançant la qual es realitzen els registres i posterior seguiment de les incidències i problemes. Anomenada al llarg del present plec com a "eina de ticketing" o "eina de gestió d'incidències" o "eina de gestió de problemes".
- **LUCIA** – Eina de registre d'incidents de seguretat de la informació: Mitjançant aquesta eina l'IMI registrarà de forma centralitzada els incidents de seguretat relacionat amb els actius d'informació de l'Ajuntament. Actualment l'eina està en implementació.
- **Easyvista** - Gestió de peticions i de Configuració i Inventari: Aplicació web/intranet mitjançant la qual l'IMI gestiona el catàleg de serveis TIC, la CMDB (Configuration Management Database) i les peticions.
- **Nimbus (Monitorització)**: Eina de monitorització que proporciona una visió centralitzada de l'estat dels serveis, mesurant la disponibilitat i rendiment dels serveis des del punt de vista de percepció d'usuari final.



- **Nagios (Monitorització):** Eina de monitorització tècnica a nivell d'infraestructura.
- **BEM (Gestió d'esdeveniments):** Eina de gestió d'alarmes generades a partir de la informació recollida de les diferents eines de monitorització.

Respecte a l'ús de les eines (tant de suport operatiu com de gestió de serveis TIC), s'hauran de complir els següents punts:

- L'adjudicatari haurà d'usar les eines proposades per l'IMI en les condicions que aquest estableixi i es farà càrrec (en cas que hi hagi) dels costos associats a l'ús d'aquestes eines (accés i integració amb altres eines).
- L'adjudicatari podrà proposar modificacions a les eines per obtenir una millor eficiència i qualitat en el servei, sempre que s'asseguri la continuïtat dels acords de nivell del servei. Qualsevol petició de canvi haurà d'estar documentada prèviament perquè l'IMI pugui analitzar la conveniència de la seva implantació.
- L'adjudicatari podrà fer ús d'eines addicionals, però això no l'eximeix del compliment i de l'ús de les eines que hagi determinat l'IMI. Aquestes eines no poden posar en risc la continuïtat del servei després de la finalització de la relació contractual.
- L'IMI es reserva el dret de modificar aquestes eines amb el previ avís suficient perquè els proveïdors puguin adaptar-se a les mateixes:
 - L'IMI podrà evolucionar les eines escollides en qualsevol moment de la durada del contracte.
 - L'IMI es reserva el dret d'incorporar noves eines. En qualsevol cas, es donarà un preavís als proveïdors d'un mínim de 2 mesos abans de la seva implantació.
- La informació continguda en les eines haurà de coincidir amb la realitat dels treballs. L'IMI no tindrà en consideració cap informació que no estigui continguda en les eines que determini l'IMI.
- La correcta actualització de la informació és requisit del servei, processos i solucions. Qualsevol defecte en la informació es considerarà un defecte del propi servei.

9.5. IDIOMA

Obligatòriament l'adjudicatari elaborarà en català la documentació de gestió i documentació tècnica requerida i lliurada durant l'execució del contracte.

10. OFERTA ECONÒMICA

Els licitadors presentaran una oferta econòmica per la globalitat del contracte, en la que detallarà el detall del preu/hora per cada un dels perfils adscrits al contracte, i d'acord amb el model d'oferta econòmica que s'adjunta al plec de clàusules administratives particulars.

10.1. FACTURACIÓ

La facturació del contracte seguirà les següents instruccions:

- Cada servei es facturarà de manera diferenciada.
- La facturació serà de modalitat fixa, a excepció de la factura del Servei de Consultoria, que serà variable en funció dels serveis que es prestin segon la demanda que faci l'IMI.
- La facturació es presentarà en les dates que s'indiquen a continuació.

Facturacions

Quan la facturació del Servei de Gestió SAM, l'adjudicatari procedirà a presentar quatre factures, amb periodicitat trimestral, i l'import de cada factura serà el resultat de dividir per quatre el preu de l'oferta per aquest servei adjudicada. El màxim de la suma de les quatre factures no pot superar l'oferta per aquest servei adjudicada.

Quan la facturació del Servei de Consultoria, l'adjudicatari procedirà a presentar dues factures, amb periodicitat semestral, i l'import de cada factura serà el resultat dels serveis prestats sota demanda de l'IMI, en funció del servei prestat i validat per l'IMI amb els mecanismes que s'estableixen segons s'indica en els punts 3.2 i 7.2 dels present plec de prescripcions tècniques. El màxim de la suma de les dues factures no pot superar l'oferta per aquest servei adjudicada.

Quan la facturació del Servei d'Avaluació de la Maduresa, l'adjudicatari procedirà a presentar una única factura, a la finalització del servei, i l'import de la factura serà el total del preu de l'oferta per aquest servei adjudicada.

El quadre resum de cada facturació és el següent:

Factura	Servei facturat	Data
Primera factura	Gestió SAM	Últim mes del quart trimestre de 2022
Segona factura	Gestió SAM	Últim mes del primer trimestre de 2023
Tercera factura	Consultoria	Últim mes del primer trimestre de 2023
Quarta factura	Avaluació de la Maduresa	Últim mes del primer trimestre de 2023
Cinquena factura	Gestió SAM	Últim mes del segon trimestre de 2023
Sisena factura	Gestió SAM	Últim mes del tercer trimestre de 2023
Setena factura	Consultoria	Últim mes del tercer trimestre de 2023



11. PROPOSTA TÈCNICA

Els licitadors presentaran la seva oferta tècnica de realització del contracte tant per fer comprensible la seva proposta com per facilitar i fer possible la seva valoració d'acord amb els criteris d'adjudicació assenyalats en el plec de clàusules administratives particulars que regeixen per aquesta contractació.

El licitador haurà de presentar la seva oferta en format electrònic, on tots els arxius han d'estar en qualsevol dels formats admesos a la Plataforma de Contractació Electrònica de l'Ajuntament d'acord amb allò indicat a la clàusula 9 del Plec de clàusules administratives particulars.

El licitador pot adjuntar tota la informació complementària que consideri d'interès, tot i això haurà de presentar uns continguts mínims i estar obligatòriament estructurada de la forma següent:

Es presentaran dos sobres electrònics, **el sobre electrònic B** on s'inclourà la documentació que haurà de ser valorada segons els criteris de judici de valor assenyalats en les clàusules del plec de clàusules administratives particulars, i **el sobre electrònic C** que haurà de contenir la documentació que haurà de ser valorada segons els criteris avaluable de forma automàtica assenyalats en les clàusules del plec de clàusules administratives particulars que regeixen per aquesta contractació.

A cada sobre electrònic s'ha d'incorporar una relació, en full independent, dels documents que hi conté ordenats numèricament, especialment en el **sobre electrònic B** ja que aquest ha de respondre a les explicacions i compromisos sobre tots i cadascun dels criteris de valoració subjectius definits.

11.1. CONTINGUT SOBRE ELECTRÒNIC B.

En el sobre electrònic B s'inclourà la documentació que s'indica a continuació i indexada de manera que faciliti la seva localització.

Aquesta documentació no podrà superar un màxim de 22 pàgines. Les pàgines que superin aquest límit no seran valorades. El tipus de lletra és Arial, grandària 12 i interlineat simple.

La documentació inclourà els següents continguts mínims i ha d'estar obligatòriament estructurada de la forma següent:

- **Resum executiu**

Resum dels continguts més significatius de la proposta del contracte.

- **Plantejament general**



S'exposa les línies principals d'estratègia per dur-lo a terme i l'esquema de l'equip de treball indicant el percentatge de dedicació i la seva organització, tenint en compte els requeriments exposats en el present plec de prescripcions tècniques. Es detallarà tot el que es consideri interessant respecte a les metodologies de treball emprades.

- **Model de relació**

La proposta de model de relació ha de detallar els instruments de coordinació i comunicació amb l'equip de gestió i control del servei a l'IMI, amb altres departaments de l'IMI i amb altres proveïdors de serveis TIC de l'IMI, sempre respectant els requeriments de l'apartat 5 del plec de prescripcions tècniques i fent especial èmfasi en el nivell d'integració dels equips de treball implicats i en la seva proposta de millora referent als informes d'avaluació de la prestació global del servei.

- **Equip de treball**

La proposta de l'equip de treball ha de detallar l'estructura organitzativa que proposi el licitador pel servei demandat, així com el dimensionament i les principals funcions, que no úniques, que ha de desenvolupar, sempre respectant i millorant els continguts mínims especificats a l'apartat 8 del present plec de prescripcions tècniques. Al contingut d'aquesta proposta no es podrà incloure cap especificació relativa al compromís de millora per a l'experiència de l'equip professional a adscriure a l'execució del contracte per sobre dels mínims requeriments de solvència tècnica i professional exigits a l'apartat 8 del present plec de prescripcions tècniques.

- **Proposta d'Acceptació del servei**

El licitador inclourà la seva proposta per a l'adquisició del servei durant el primer mes de vigència del contracte que descrigui, com a mínim, la metodologia que s'utilitzarà, els perfils de l'equip que que s'assignarà, així com una descripció de les tasques, el responsable de liderar-les i els objectius a assolir, sempre respectant i millorant els continguts mínim especificats a l'apartat 7.1.1 del present plec de prescripcions tècniques.

- **Proposta de Devolució del servei**

El licitador inclourà la seva proposta per a la devolució del servei que descrigui, com a mínim, la metodologia que s'utilitzarà, els perfils de l'equip que que s'assignarà, així com una descripció de les tasques, el responsable de liderar-les i els objectius a assolir, sempre respectant i millorant els continguts mínim especificats a l'apartat 7.1.3 del present plec de prescripcions tècniques.

- **Proposta d'Avaluació de la Maduresa**

El licitador inclourà la seva proposta per a l'avaluació de la maduresa que descrigui, com a mínim, la metodologia que s'utilitzarà, els perfils de l'equip que s'assignarà, així com una descripció de les tasques, el responsable de liderar-les i els objectius a assolir, sempre respectant i millorant, si s'escau, els continguts mínim especificats a l'apartat 7.3 del present plec de prescripcions tècniques.



- **Pla de Subcontractació (en cas que procedeixi)**

El licitador (en cas tingui i hagi manifestat la seva intenció de subcontractació en cas de resultar adjudicatari) inclourà un pla de subcontractació que descrigui els mecanismes per potenciar la qualitat i capacitat de l'empresa subcontractada.

- **Gestió del Coneixement)**

El licitador inclourà la seva proposta per a la gestió del coneixement que descrigui, com a mínim, la metodologia que s'utilitzarà així com una descripció de les tasques, el responsable de liderar-les i els objectius a assolir, sempre respectant i millorant, si s'escau, els continguts mínim especificats a l'apartat 6 del present plec de prescripcions tècniques.

11.2. CONTINGUT SOBRE ELECTRÒNIC C.

En el sobre electrònic C s'inclourà la documentació que s'especifica en el plec de clàusules administratives particulars i les dades necessàries seguint el següent format:

PROPOSTA A SER VALORADA SEGONS ELS CRITERIS AVALUABLES DE FORMA AUTOMÀTICA	
Oferta econòmica	
Reducció del termini de presentació de les conclusions de fase d'avaluació de maduresa	
Millora de l'experiència del perfil Tècnic de Manteniment SAM	
Millora de l'experiència del perfil del Consultor analista de negoci	
Millora de l'experiència del perfil del Consultor Legal, Normatiu i Auditoria	

12. CLAUSULES GENERALS DE SEGURETAT

12.1. SEGURETAT DELS SISTEMES D'INFORMACIÓ I PROTECCIÓ DE DADES

L'IMI ha adoptat com a marc de referència per a la Seguretat dels Sistemes d'Informació el conjunt de bones pràctiques internacionalment reconegudes que desenvolupa la norma ISO-27002:2013.



L'IMI, com a Organisme Autònom de caràcter administratiu de l'Administració Local dependent de l'Ajuntament de Barcelona, es troba subjecte al Principi de Legalitat i posa especial èmfasi en el compliment de les obligacions legals que es deriven de la Llei Orgànica 3/2018 de Protecció de Dades Personals i Garantia de Drets Digitals, de la Llei 39/2015 en tot allò que fa referència a l'accés dels ciutadans als serveis públics, així com de la resta de l'ordenament jurídic que sigui d'aplicació.

Pel què fa als aspectes propis de seguretat quan per l'objecte del contracte sigui d'aplicació, es tindrà especial cura de preveure que els productes finals compleixin amb el que estableix el RD 3/2010 de 8 de gener pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'Àmbit de l'Administració Electrònica.

Les empreses licitadores s'obliguen a vetllar pel compliment de la legislació vigent aplicable a l'objecte del contracte i especialment pel què fa referència a la protecció de dades de caràcter personal.

A les diferents clàusules d'aquesta secció es fa referència a Ajuntament de Barcelona, Administració Municipal i IMI indistintament. De conformitat als seus estatuts s'ha d'entendre que l'IMI actua als efectes d'aquest contracte en nom i representació de l'Ajuntament de Barcelona i de l'Administració Municipal, pel que fa referència als fitxers, sistemes d'informació i/o infraestructures de les que no sigui directament titular.

12.2. COMPLIMENT NORMATIU

L'adjudicatari haurà d'aplicar totes les normatives i procediments de Seguretat que li siguin d'aplicació segons l'abast del seu servei, havent de contribuir igualment en la millora i revisió de la documentació existent del cos normatiu. Tanmateix, qualsevol procediment del servei susceptible a ser incorporat al Cos Normatiu de Seguretat de la Informació (CNSI) s'haurà de documentar i estructurar com a part d'aquest.

L'adjudicatari haurà de lliurar a l'IMI, la seva Política de Seguretat de la Informació i l'aplicació d'aquesta en els serveis oferts a l'IMI.

L'adjudicatari vetllarà pel compliment dels estàndards de l'IMI i podrà serà auditat de forma anual per valorar el grau de compliment i identificar riscos de seguretat.

L'adjudicatari haurà de garantir l'accés del personal autoritzat de l'IMI a la informació de seguretat. Tota la informació de seguretat haurà d'estar sempre disponible per a aquest personal, autoritzat i prèviament identificat. L'IMI i l'adjudicatari establiran conjuntament els mecanismes per facilitar l'accés del personal autoritzat de l'IMI a aquesta informació, establint els controls de seguretat mínims.



12.2.1. CONTROL DEL COMPLIMENT NORMATIU

- Qualsevol canvi en un entorn productiu que afecti tant a infraestructura com a programari base, o de nous serveis, anirà precedit d'una comprovació de l'adequació al cos normatiu de l'IMI. En cas que no s'adeqüi, l'adjudicatari haurà d'adaptar-se a les normatives i pot demanar assessorament al Departament de Seguretat per analitzar les viabilitats per a l'adequació.
- L'adjudicatari haurà de tractar les excepcions amb el Departament de Seguretat i establir una planificació de resolució de les excepcions autoritzades.
- En els casos que es determinin, s'instal·laran agents de eines automàtiques, per auditar el grau de compliment normatiu de manera contínua i automàtica

12.3. RESPONSABLE DE SEGURETAT

L'adjudicatari nomenarà un Responsable de Seguretat, el qual haurà de vetllar pel compliment dels següents requeriments:

- Actuar d'interlocutor únic per a tots els aspectes de seguretat del contracte.
- Garantir que tots els serveis prestats pel proveïdor a l'Ajuntament es realitzen d'acord al model i requeriments de seguretat establerts per l'IMI i seguint la normativa de seguretat vigent.
- Garantir i liderar dins la seva organització la correcta implantació dels nivells de seguretat i les seves corresponents mesures (tècniques, organitzatives i jurídiques), així com les directrius en matèria de seguretat establertes per l'IMI.
- Assegurar que tot el personal de l'adjudicatari que prestarà serveis a l'Ajuntament, passi per un pla de conscienciació i formació en matèria de seguretat.
- Informar al seu personal qualsevol obligació a què l'empresa estigui sotmesa per contracte, formar al seu personal en les polítiques i instruccions de l'Administració Municipal en cas que els sigui d'aplicació i fer signar al seu personal un document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal de l'Administració Municipal.
- Mantenir actualitzada, i en tot moment disponible, una llista de les persones adscrites a l'execució del contracte on s'indicarà la data en què van rebre la formació en política i instruccions de l'Administració Municipal, així com el document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació.

12.4. CLÀUSULA DE PROPIETAT INTEL·LECTUAL

L'accés a informació i/o productes protegits per la propietat intel·lectual, propietat de l'Ajuntament de Barcelona, necessaris per al desenvolupament del producte o servei contractat no pressuposa en cap cas la cessió de la mateixa ni el seu ús sense autorització expressa.



12.5. CONFIDENCIALITAT

L'adjudicatari s'obliga a no difondre i a guardar el més absolut secret de tota la informació a la qual tingui accés en compliment del present contracte i a subministrar-la només al personal autoritzat per l'Ajuntament.

L'adjudicatari queda expressament obligat a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer com a conseqüència de la participació en la present licitació, o, amb ocasió del compliment del contracte, especialment els de caràcter personal, que no podran copiar o utilitzar com a finalitat diferent a les que la informació te designada.

Quan l'objecte del contracte sigui la construcció i/o el manteniment de Sistemes d'Informació i/o Infraestructures Tecnològiques, el deure de secret inclou els components tecnològics i mesures de seguretat tècniques implantades en els mateixos.

L'adjudicatari serà responsable de les violacions del deure de secret que es puguin produir per part del personal al seu càrrec. Així mateix, s'obliga a aplicar les mesures necessàries per a garantir l'eficàcia dels principis de mínim privilegi i necessitat de conèixer, per part del personal participant en el desenvolupament del contracte.

Un cop finalitzat el present contracte, l'adjudicatari es compromet a destruir amb les garanties de seguretat suficients o retornar tota la informació facilitada per l'Ajuntament, així com qualsevol altre producte obtingut com a resultat del present contracte.

12.6. CLÀUSULA PROGRAMARI DE L'AJUNTAMENT

L'empresa contractada, disposarà del programari necessari i farà servir la metodologia implantada pel Institut Municipal d'Informàtica (IMI) per al desenvolupament dels serveis contractats.

Si l'Administració Municipal ho considera necessari, es podrà instal·lar programari en els equips de l'empresa contractada, sempre sota la responsabilitat de l'empresa contractada, amb la finalitat d'obtenir una correcta prestació dels serveis contractats. Les llicències de programari necessàries per desenvolupar el servei correran a càrrec de l'adjudicatari.

L'Administració Municipal continuarà essent la propietària o, en el seu cas, titular dels drets de propietat intel·lectual que el corresponen sobre el programari i bases de dades instal·lat en les màquines de l'empresa contractada, sense que la corresponent llicència d'ús suposi transferència o cessió, total o parcial de la titularitat, ni autorització per la seva utilització amb una finalitat diferent a la definida en el contracte de prestació de serveis.

L'empresa contractada donarà a conèixer a tot el personal adscrit a la prestació dels serveis, el contingut d'aquesta clàusula respecte al programari, sistemes operatius i bases de dades cedides per l'Administració Municipal, la seva obligació respecte a:



- No reproduir-los.
- No transmetre'ls a un altre sistema.
- No modificar, adaptar, cedir, ni realitzar qualsevol altre activitat sobre el programari cedit, sense l'autorització de l'Administració Municipal.
- No divulgar, publicar, ni posar a disposició d'altres persones diferents a les autoritzades.
- Fer ús única i exclusivament per les tasques encomanades, incloses en els serveis contractats.

Aquest plec de prescripcions tècniques ha estat emès pel Sr. Francesc Casaus Barreda, tècnic responsable del contracte, adscrit a la Direcció de Planificació d'Aprovisionament TIC i Gestió Econòmica de l'IMI, amb el vistiplau de,

Ignasi Fernández Solé

Director de Planificació d'Aprovisionament TIC i Gestió Econòmica



ANNEX 1: INFORMACIÓ ADDICIONAL / ACLARIMENTS

L'IMI posarà a disposició la següent adreça de correu on els licitadors podran fer les seves consultes: fcasaus@bcn.cat (Sr. Francesc Casaus Barreda)

En l'assumpte del correu indicar:

Contracte: [Número d'expedient del contracte]

En cas de no obtenir resposta, contactar amb el telèfon 93 291 81 44.

S'atendran les sol·licituds d'informació fins a 3 dies laborables abans de la data límit de presentació d'ofertes.

A causa de les mesures de seguretat i prevenció ocasionades per la crisi sanitària de la COVID-19, no es convocarà una sessió informativa per aquesta licitació. Per tal que els licitadors interessats en presentar oferta, puguin aclarir tots els dubtes que els hi sorgeixin, l'IMI posa a disposició dels licitadors la bústia de correu abans indicada per qüestions tècniques i la de imi_gestio_contractacio@bcn.cat, per consultes de caire administratiu.

Les consultes rebudes dins dels 3 dies hàbils anteriors a la data de finalització d'entrega de les proposicions seran solucionades i publicades al perfil del contractant de l'IMI:

(https://contractaciopublica.gencat.cat/perfil/BCN_IMI/customProf).